

## ¿CÓMO PUEDO CONTACTAR AL OMBUDSMAN?

Llame gratis las 24-horas:  
**1-877-582-6995**

O escriba a:  
**Office of the Ombudsman  
P.O. Box 807  
Trenton, NJ 08625-0807**

Todas las quejas recibidas por medio de cartas o llamadas a la oficina del Ombudsman serán asignadas a un investigador. El investigador hará una visita al asilo sin ser anunciado y llevará a cabo un análisis completo de los hechos, obtendrá evidencias y documentación, verificará archivos y entrevistará a los residentes y al personal.

Cuando sea necesario, y si se pueden probar, las quejas son remitidas a la agencia más apropiada para que tomen cualquier acción disciplinaria que sea necesaria. Si la queja o problema implica alguna actividad criminal, la queja se pasará al Procurado (Fiscal) del condado para la acción necesaria.

## ¿NECESITA AYUDA VOLUNTARIA LA OFICINA DE OMBUDSMAN?

*¡Absolutamente!*

Si Ud. está interesado en ser un Defensor Voluntario (Volunteer Advocate) para residentes de 60 años de edad o mayores que están en asilos, nosotros le podemos ayudar a contactarse con una agencia que provee ayuda en su comunidad.

Para más información llame al  
(609) 943-4022



Departamento de Salud y Servicios  
a Personas Mayores de Edad  
Oficina del Ombudsman para Personas  
Mayores Institucionalizadas

PO Box 807  
Trenton, NJ 08625-0807  
(609) 943-4026



RICHARD J. CODEY  
*Actuacion Gobernador*

FRED M. JACOBS, M.D., J.D.  
*Comisionado*

WILLIAM P. ISELE, MA, JD  
*Ombudsman para las Personas  
Mayores Institucionalizadas*

## REPORTE OBLIGATORIO ACERCA DEL ABUSO A PERSONAS MAYORES (P.L. 1983 - Capítulo 43)

Cualquier persona tiene la libertad de hacer un reporte al Ombudsman, sin embargo, ciertos individuos están legalmente obligados a hacerlo: guardianes, trabajadores sociales, médicos, enfermeras diplomadas o con licencia para ejercer, u otras personas que, como resultado de la información obtenida durante el transcurso de su empleo, saben o tienen alguna causa razonable para sospechar que un anciano institucionalizado esta siendo o ha sido abusado o explotado económicamente. Las personas que reporten algun abuso o testifiquen en cualquier proceso administrativo o judicial, tendrán exención de responsabilidad civil o criminal. (N.J.S.A. 52:27g-7.1)

## ESTADO DE NUEVA JERSEY



## Oficina del OMBUDSMAN PARA PERSONAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS

*Ombudsman para las Personas  
Mayores Institucionalizadas*  
**WILLIAM P. ISELE, MA, JD**



**LLAME GRATIS:  
1-877-582-6995**

## EL PROGRAMA DEL OMBUDSMAN

Nuestra misión es promover la dignidad, asegurar y proteger los derechos de los ciudadanos de sesenta años de edad o mayores que residen en instituciones de salud a largo plazo (asilos).

El programa trata de aumentar la calidad de vida y mejorar el nivel de cuidados que se provee para los ancianos en asilos en Nueva Jersey.

Nosotros iniciaremos cualquier acción para proteger y asegurar los derechos civiles y humanos, además de promover la salud, seguridad, y bienestar de los ancianos que residen en asilos.

La oficina del Ombudsman (mediador en asuntos de interés público para los ancianos en asilos) es una agencia que advoca exclusivamente para representar los intereses de los ancianos. Ya que nosotros somos parte de la División de la Ancianidad en Nueva Jersey, también podemos remitir a los residentes a otras agencias o programas, si es necesario.

La identidad de las personas involucradas y la clase de queja son estrictamente confidenciales. También se aceptan quejas o reportes anónimos.

**LOS SERVICIOS DEL OMBUDSMAN SON GRATIS Y CONFIDENCIALES.**

## SI NECESITA AYUDA CONTACTE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

Todos los residentes, familiares, amigos, visitantes o cualquier persona que se interese, se les pide llamar a la oficina del Ombudsman con cualquier preocupación o queja.

Nosotros investigaremos todas las quejas hechas por o en nombre de los residentes de instituciones o facilidades de salud (asilos). Ejemplos de las preocupaciones de los residentes incluyen:

- ❁ Violación de los derechos o dignidad de los residentes;
- ❁ Abuso físico, verbal o mental. Confinamiento (restricción) o privación irrazonable de los servicios necesarios para mantener la salud mental y física de los residentes;
- ❁ Atención de cuidados inadecuados incluyendo higiene personal y lentitud al responder a las solicitudes de ayuda;
- ❁ Dar de alta o trasladarlos sin previo aviso;
- ❁ Uso inapropiado de químicos o confinamiento (encierro) físico.

Todos los casos del Ombudsman son estrictamente confidenciales. Si el consumidor desea adquirir una licencia para establecer un centro de envejecientes (asilo) o información de encuestas anuales debe llamar al 1-800-792-9770. Oficina de servicios al cuidado de instituciones a largo plazo.

## ¿QUÉ HARÁ EL OMBUDSMAN?

La oficina del Ombudsman actuará como un defensor de los residentes y les ayudará a proteger sus derechos.

El Ombudsman y su cuerpo de administración pueden dar respuestas a sus preguntas, pueden proveer información, y pueden encargarse de quejas acerca de los derechos de los residentes u otros asuntos de importancia para los mismos.

La resolución de disputas es una función importante y esencial de la oficina del Ombudsman. Una resolución rápida de una queja da alivio inmediato a los residentes afectados y provee asistencia inmediata a las facilidades de salud (asilos) para solucionar problemas.

Si un residente, guardian/tutor legal de un residente, o alguna otra persona tiene un problema o queja, la oficina del Ombudsman puede investigar y tratar de resolverlos. Si nosotros no podemos resolver un problema, se la remitirá a las fuentes más adecuadas.

La oficina del Ombudsman puede conducir juicios públicos o privados, citar documentos, testimonios personales y tiene completo, sin restricciones, acceso a envejecientes y a sus records en la institución donde se encuentran a largo plazo.